

Applicables et mises à jour à compter du 01/02/2025

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les «Conditions Générales») s'appliquent à tout achat effectué par un internaute / personne physique (ci-après le «CLIENT») sur le site Internet [www.natureetmandala.com](http://www.natureetmandala.com) (ci-après le «SITE») auprès de LA SOCIETE NATURE ET MANDALA, entreprise individuelle ayant son siège social 8 Rue Jacques Brel 87110 Bosmie l'Aiguille, France – Tél : 06.16.42.61.00, Email : [natureetmandala@gmail.com](mailto:natureetmandala@gmail.com), numéro de Siret : 9827051500010 et à la chambre des métiers et de l'artisanat de Nouvelle Aquitaine (ci-après le «VENDEUR»).

Vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)) afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle en cours, conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site <https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>.

### **Article 1. Définitions**

Les termes employés ci-après ont, dans les présentes Conditions Générales, la signification suivante :  
CLIENT : désigne le cocontractant du VENDEUR, qui garantit avoir la qualité de consommateur telle que définie par le droit et la jurisprudence française. A ce titre, il est expressément prévu que ce CLIENT agit en dehors de toute activité habituelle ou commerciale.

LIVRAISON : désigne la première présentation des PRODUITS commandés par le CLIENT à l'adresse de livraison indiquée lors de la commande.

PRODUITS : désigne l'ensemble des produits disponibles sur le SITE.

TERRITOIRE : désigne la FRANCE Métropolitaine (hors DOM/TOM).

### **Article 2. Objet**

Les présentes Conditions Générales régissent la vente par le VENDEUR à ses CLIENTS des PRODUITS.

Le CLIENT est clairement informé et reconnaît que le SITE s'adresse aux consommateurs et que les professionnels doivent contacter le service commercial du VENDEUR ([natureetmandala@gmail.com](mailto:natureetmandala@gmail.com)) afin de bénéficier de conditions contractuelles distinctes.

### **Article 3. Acceptation des conditions générales**

Le CLIENT s'engage à lire attentivement les présentes Conditions Générales et les accepter, avant de procéder au paiement d'une commande de PRODUITS passée sur le SITE.

Les présentes Conditions Générales doivent être consultées avant de passer la commande. Le CLIENT est invité à lire attentivement, télécharger, imprimer les Conditions Générales et à en conserver une copie.

Le VENDEUR conseille au CLIENT de lire les Conditions Générales à chaque nouvelle commande, la dernière version desdites Conditions s'appliquant à toute nouvelle commande de PRODUITS.

En cliquant sur le premier bouton pour passer la commande puis sur le second pour confirmer ladite commande, le CLIENT reconnaît avoir lu, compris et accepté les Conditions Générales sans limitation ni condition.

#### **Article 4. Achat de produits sur le site**

Pour pouvoir acheter un PRODUIT, le CLIENT doit être âgé d'au moins 18 ans et disposer de la capacité légale ou, s'il est mineur, être en mesure de justifier de l'accord de ses représentants légaux.

Le CLIENT sera invité à fournir des informations permettant de l'identifier en complétant le formulaire disponible sur le SITE. Le signe (\*) indique les champs obligatoires qui doivent être remplis pour que la commande du CLIENT soit traitée par le VENDEUR. Le CLIENT peut vérifier sur le SITE le statut de sa commande. Le suivi des LIVRAISONS peut, le cas échéant, être effectué en utilisant les outils de suivi en ligne de certains transporteurs. Le CLIENT peut également contacter le service commercial du VENDEUR à tout moment par courrier électronique, à l'adresse [natureetmandala@gmail.com](mailto:natureetmandala@gmail.com), afin d'obtenir des informations sur le statut de sa commande.

Les informations que le CLIENT fournit au VENDEUR lors d'une commande doivent être complètes, exactes et à jour. Le VENDEUR se réserve le droit de demander au CLIENT de confirmer, par tout moyen approprié, son identité, son éligibilité et les informations communiquées.

#### **Article 5. Commandes**

##### **Article 5.1 Caractéristique des produits**

Le VENDEUR s'engage à présenter les caractéristiques essentielles des PRODUITS (sur les fiches d'information disponibles sur le SITE) et les informations obligatoires que le CLIENT doit recevoir en vertu du droit applicable (dans les présentes Conditions Générales).

Le CLIENT s'engage à lire attentivement ces informations avant de passer une commande sur le SITE.

Sauf indication expresse contraire sur le SITE, tous les PRODUITS vendus par le VENDEUR sont neufs et conformes à la législation européenne en vigueur et aux normes applicables en France.

##### **Article 5.2. Procédure de commande**

Les commandes de PRODUITS sont directement passées sur le SITE. Pour effectuer une commande, le CLIENT doit suivre les étapes décrites ci-dessous (veuillez noter cependant qu'en fonction de la page de démarrage du CLIENT, les étapes peuvent légèrement différer).

###### **5.2.1. Sélection des PRODUITS**

Le CLIENT devra sélectionner le(s) PRODUIT(s) de son choix en cliquant sur le(s) PRODUIT(s) concerné(s) et en choisissant les caractéristiques et les quantités souhaitées. Une fois le PRODUIT sélectionné, le PRODUIT est placé dans le panier du CLIENT. Ce dernier peut ensuite ajouter à son panier autant de PRODUITS qu'il le souhaite.

###### **5.2.2. Commandes**

Une fois les PRODUITS sélectionnés et placés dans son panier, le CLIENT doit cliquer sur le panier et vérifier que le contenu de sa commande est correct. Si le CLIENT ne l'a pas encore fait, il sera ensuite invité à s'identifier ou à s'inscrire.

Une fois que le CLIENT aura validé le contenu du panier et qu'il se sera identifié / inscrit, s'affichera à son attention un formulaire en ligne complété automatiquement et récapitulant le prix, les taxes applicables et, le cas échéant, les frais de livraison.

Le CLIENT est invité à vérifier le contenu de sa commande (y compris la quantité, les caractéristiques et les références des PRODUITS commandés, l'adresse de facturation, le moyen de paiement et le prix) avant de valider son contenu.

Le CLIENT peut alors procéder au paiement des PRODUITS en suivant les instructions figurant sur le SITE et fournir toutes les informations nécessaires à la facturation et à la LIVRAISON des PRODUITS. Concernant les PRODUITS pour lesquels des options sont disponibles, ces références spécifiques apparaissent lorsque les bonnes options ont été sélectionnées. Les commandes passées doivent comprendre toutes les informations nécessaires au bon traitement de la commande.

Le CLIENT doit également sélectionner le mode de livraison choisi. Le CLIENT doit notamment indiquer clairement toutes les informations relatives à la LIVRAISON, en particulier l'adresse exacte de LIVRAISON, ainsi que tout éventuel code d'accès à l'adresse de LIVRAISON.

En cas d'erreur du CLIENT sur l'option de livraison, la commande sera annulée et remboursée par le VENDEUR, le CLIENT sera invité à passer de nouveau commande avec une option de livraison adéquate.

### **5.2.3. Accusé de réception**

Une fois que toutes les étapes décrites ci-dessus sont complétées, une page apparaît sur le SITE afin d'accuser réception de la commande du CLIENT. Une copie de l'accusé de réception de la commande est automatiquement adressée au CLIENT par courrier électronique, à condition que l'adresse électronique communiquée par le biais du formulaire d'inscription soit correcte.

Le VENDEUR n'envoie aucune confirmation de commande par courrier postal, par télécopie ou SMS.

### **5.2.4. Facturation**

Pendant la procédure de commande, le CLIENT devra saisir les informations nécessaires à la facturation (le signe (\*) indiquera les champs obligatoires devant être remplis pour que la commande du CLIENT soit traitée par le VENDEUR).

Le CLIENT devra ensuite préciser le moyen de paiement choisi.

Ni le bon de commande que le CLIENT établit en ligne, ni l'accusé de réception de la commande que le VENDEUR envoie au CLIENT par courrier électronique ne constituent une facture. Quel que soit le mode de commande ou de paiement utilisé, Le CLIENT recevra l'original de la facture à la LIVRAISON des PRODUITS, par courrier électronique.

### **5.3. Date de la commande**

La date de la commande est la date à laquelle le VENDEUR accuse réception en ligne de la commande. Les délais indiqués sur le SITE ne commencent à courir qu'à partir de cette date.

### **5.4. Prix**

Pour tous les PRODUITS, le CLIENT trouvera sur le SITE des prix affichés en euros toutes taxes comprises, ainsi que les frais de livraison applicables (en fonction du poids du colis, hors emballage et cadeaux, de l'adresse de LIVRAISON et du transporteur ou mode de transport choisi).

Les prix des fournisseurs du VENDEUR sont susceptibles d'être modifiés. En conséquence, les prix indiqués sur le SITE peuvent changer. Ils peuvent également être modifiés en cas d'offres ou de ventes spéciales.

Les prix indiqués sont valables, sauf erreur grossière. Le prix applicable est celui indiqué sur le SITE à la date à laquelle la commande est passée par le CLIENT.

### **5.5. Disponibilité des PRODUITS**

L'indisponibilité d'un PRODUIT est en principe indiquée sur la page du PRODUIT concerné. Les CLIENTS peuvent également être informés du réassort d'un PRODUIT par le VENDEUR.

En tout état de cause, si l'indisponibilité n'a pas été indiquée au moment de la commande, le VENDEUR s'engage à informer le CLIENT sans délai si le PRODUIT est indisponible.

Le VENDEUR peut, à la demande du CLIENT :

- soit proposer d'expédier tous les PRODUITS en même temps dès que les PRODUITS en rupture de stock seront à nouveau disponibles,
- soit procéder à une expédition partielle des PRODUITS disponibles dans un premier temps, puis à l'expédition du reste de la commande lorsque les autres PRODUITS seront disponibles, sous réserve d'une information claire concernant les frais de transport supplémentaires qui pourront être engagés,
- soit proposer un PRODUIT alternatif de qualité et de prix équivalents, accepté par le CLIENT.

Si le CLIENT décide d'annuler sa commande de PRODUITS indisponibles, il obtiendra le remboursement de toutes les sommes versées pour les PRODUITS indisponibles au plus tard dans les trente (30) jours du paiement.

### **Article 6. Bon Cadeau**

Le VENDEUR propose l'achat d'un bon cadeau à offrir par le CLIENT à la personne de son choix. Le CLIENT peut choisir entre deux formules : recevoir le bon de manière dématérialisée (par mail) avec une impression à sa charge, ou recevoir le bon sous format papier (bon papier rectangle) en réglant les frais de port afférent.

Le bon cadeau est envoyé par le VENDEUR au CLIENT, lorsque celui-ci choisit la version papier, en lettre suivie via les services postaux.

Le bon de cadeau a une durée de validité, indiquée sur le bon. Le CLIENT ne peut exiger du VENDEUR l'utilisation d'un bon dont la date a été dépassée. Il n'appartient pas au VENDEUR de prévenir le CLIENT de l'approche de cette date de validité.

### **Article 7. Droit de rétractation**

Les modalités du droit de rétractation sont prévues dans la « politique de rétractation », politique disponible en Annexe 1 des présentes.

### **Article 8. Paiement**

#### **8.1. Moyens de paiement**

Le CLIENT peut payer ses PRODUITS en ligne sur le SITE suivant les moyens proposés par le VENDEUR. Le CLIENT garantit au VENDEUR qu'il détient toutes les autorisations requises pour utiliser le moyen de paiement choisi.

Le VENDEUR prendra toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité des données transmises en ligne dans le cadre du paiement en ligne sur le SITE. Il est à ce titre précisé que toutes les informations relatives au paiement fournies sur le SITE sont transmises à la banque du SITE ou à Stripe et ne sont pas traitées sur le SITE.

## **8.2. Date de paiement**

En cas de paiement unique par carte de crédit, le compte du CLIENT sera débité dès la commande de PRODUITS passée sur le SITE.

En cas de LIVRAISON partielle, le montant total sera débité du compte du CLIENT au plus tôt lorsque le premier colis sera expédié. Si le CLIENT décide d'annuler sa commande de PRODUITS indisponibles, le remboursement s'effectuera conformément au dernier paragraphe de l'article 5.5 des présentes Conditions Générales.

## **8.3. Retard ou refus de paiement**

Si la banque refuse de débiter une carte ou autre moyen de paiement, le CLIENT devra contacter le Service Client du VENDEUR ([natureetmandala@gmail.com](mailto:natureetmandala@gmail.com)) afin de payer la commande par tout autre moyen de paiement valable.

Dans l'hypothèse où, pour quelque raison que ce soit, opposition, refus ou autre, la transmission du flux d'argent dû par le CLIENT s'avèrerait impossible, la commande sera annulée et la vente automatiquement résiliée.

## **Article 9. Preuve et Archivage**

Tout contrat conclu avec le CLIENT correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par le VENDEUR pendant une durée de dix (10) ans conformément à l'article L. 134-2 du code de la consommation.

Le VENDEUR accepte d'archiver ces informations afin d'assurer un suivi des transactions et de produire une copie du contrat à la demande du CLIENT.

En cas de litige, le VENDEUR aura la possibilité de prouver que son système de suivi électronique est fiable et qu'il garantit l'intégrité de la transaction.

## **Article 10. Transfert de propriété**

Le VENDEUR reste le propriétaire des PRODUITS livrés jusqu'à leur complet paiement par le CLIENT.

Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle au transfert au CLIENT, au moment de la réception par lui, ou par un tiers désigné par lui autre que le transporteur, des risques de perte ou de dommage des PRODUITS faisant l'objet de la réserve de propriété, ainsi que des risques de dommage qu'ils pourront entraîner.

## **Article 11. Livraison**

### **11.1. Zone de livraison**

Les PRODUITS proposés peuvent être livrés en France métropolitaine.

Les PRODUITS sont expédiés à (aux) l'adresse(s) de livraison que le CLIENT aura indiquée(s) au cours du processus de commande.

### **11.2. Délai d'expédition**

Les délais pour préparer une commande puis établir la facture, avant expédition des PRODUITS en stock sont mentionnés sur le SITE. Ces délais s'entendent hors weekends ou jours fériés.

Un message électronique sera automatiquement adressé au CLIENT au moment de l'expédition des PRODUITS, à condition que l'adresse électronique figurant dans le formulaire d'inscription soit correcte.

### **11.3. Délais & Frais de livraison**

Au cours du processus de commande, Le VENDEUR indique au CLIENT les délais et formules d'expédition possibles pour les PRODUITS achetés.

Les coûts d'expédition sont calculés en fonction du mode de livraison. Le montant de ces coûts sera dû par le CLIENT en sus du prix des PRODUITS achetés.

Le détail des délais et frais de livraison est détaillé sur le SITE.

### **11.4. Modalités de LIVRAISON**

Par lettre suivie : le colis sera remis au CLIENT dans sa boîte aux lettres sans signature.

Par Colissimo : le colis sera remis au CLIENT dans sa boîte aux lettres sans signature.

Par Mondial Relais : le colis sera déposé au point relais sélectionné lors de la commande et remis au CLIENT contre signature et sur présentation d'une pièce d'identité.

### **11.5. Problèmes de LIVRAISON**

Le CLIENT est informé de la date de livraison fixée au moment où il choisit le transporteur, à la fin de la procédure de commande en ligne, avant de confirmer la commande.

Il est précisé que les livraisons seront effectuées sous trente (30) jours maximum. A défaut, le CLIENT doit mettre en demeure le VENDEUR de livrer dans un délai raisonnable et en cas de non livraison dans ce délai, il pourra résilier le contrat.

Le VENDEUR remboursera, sans retard excessif à compter de la réception de la lettre de résiliation, au CLIENT le montant total payé pour les PRODUITS, taxes et frais de livraison inclus, au moyen du même mode de paiement que celui utilisé par le CLIENT pour acheter les PRODUITS.

Le VENDEUR est responsable jusqu'à la livraison du PRODUIT au CLIENT. En cas d'avaries ou de pertes partielles, le CLIENT est en droit de refuser le paquet mais il doit explicitement formuler une réserve au transporteur. Il est rappelé que le CLIENT dispose d'un délai de trois (3) jours pour notifier au transporteur les avaries ou pertes partielles constatées lors de la livraison.

## **Article 12. Emballage**

Les PRODUITS seront emballés conformément aux normes de transport en vigueur, afin de garantir un maximum de protection pour les PRODUITS pendant la LIVRAISON. Les CLIENTS s'engagent à respecter les mêmes normes lorsqu'ils retournent des PRODUITS dans les conditions fixées en Annexe 1 « Politique de rétractation ».

## **Article 13. Garanties**

### **13.1. Garantie de conformité**

Article L.211-4 du Code de la Consommation : « Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L.211-5 du Code de la Consommation : « Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Le VENDEUR est tenu de livrer un PRODUIT conforme c'est-à-dire propre à l'usage attendu d'un bien semblable et correspondant à la description donnée sur le SITE. Cette conformité suppose également que le PRODUIT présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le VENDEUR, y compris dans les publicités et sur les étiquetages.

Dans ce cadre, le VENDEUR est susceptible de répondre des défauts de conformité existants lors de la délivrance et des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge ou a été réalisée sous sa responsabilité.

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux (2) ans à compter de la délivrance du PRODUIT. (Article L.211-12 du Code de la Consommation)

En cas de défaut de conformité, le CLIENT pourra demander le remplacement ou la réparation du PRODUIT, à son choix. Toutefois, si le coût du choix du CLIENT est manifestement disproportionné au regard de l'autre option envisageable, compte tenu de la valeur du PRODUIT ou de l'importance du défaut, le VENDEUR pourra procéder à un remboursement, sans suivre l'option choisie par le CLIENT.

Dans l'hypothèse où un remplacement ou une réparation serait impossible, le VENDEUR s'engage à restituer le prix du PRODUIT sous trente (30) jours à réception du PRODUIT retourné et en échange du renvoi du PRODUIT par le CLIENT à l'adresse suivante 8 Rue Jacques Brel 87110 Bosmie l'Aiguille.

Il est précisé que la présente garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale consentie, le cas échéant, sur les PRODUITS.

### **13.2. Garantie de vices cachés**

Le VENDEUR est tenu de la garantie à raison des vices cachés du PRODUIT vendu qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le CLIENT ne l'aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. (Article 1641 du Code Civil)

Cette garantie permet au CLIENT qui peut prouver l'existence d'un vice caché de choisir entre le remboursement du prix du PRODUIT s'il est retourné et le remboursement d'une partie de son prix, si le PRODUIT n'est pas retourné.

Dans l'hypothèse où un remplacement ou une réparation serait impossible, le VENDEUR s'engage à restituer le prix du PRODUIT sous trente (30) jours à réception du PRODUIT retourné et en échange du renvoi du PRODUIT par le CLIENT à l'adresse suivante 8 Rue Jacques Brel 87110 Bosmie l'Aiguille.

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par le CLIENT dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. (Alinéa 1er de l'article 1648 du Code Civil)

#### **Article 14. Responsabilité**

La responsabilité du VENDEUR ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles imputable au CLIENT, notamment lors de la saisie de sa commande.

Le VENDEUR ne pourra être tenu pour responsable, ou considéré comme ayant failli aux présentes, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

Il est par ailleurs précisé que le VENDEUR ne contrôle pas les sites web qui sont directement ou indirectement liés au SITE. En conséquence, elle exclut toute responsabilité au titre des informations qui y sont publiées. Les liens vers des sites web de tiers ne sont fournis qu'à titre indicatif et aucune garantie n'est fournie quant à leur contenu.

#### **Article 15. Données personnelles**

Le VENDEUR collecte sur le SITE des données personnelles concernant ses CLIENTS, y compris par le biais de cookies. Les CLIENTS peuvent désactiver les cookies en suivant les instructions fournies par leur navigateur.

Les données collectées par le VENDEUR sont utilisées afin de traiter les commandes passées sur le SITE, gérer le compte du CLIENT, analyser les commandes et, si le CLIENT a choisi cette option, lui envoyer des courriers électroniques de prospection commerciale, des newsletters, des offres promotionnelles et/ou des informations sur des ventes spéciales, sauf si le CLIENT ne souhaite plus recevoir de telles communications de la part du VENDEUR.

Les données du CLIENT sont conservées confidentiellement par le VENDEUR pour les besoins du contrat, de son exécution et dans le respect de la loi.

Les CLIENTS peuvent à tout moment se désinscrire en accédant à leur compte ou en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque offre reçue par courrier électronique.

Les données peuvent être communiquées, en tout ou partie, aux prestataires de services du VENDEUR intervenant dans le processus de commande. A des fins commerciales, le VENDEUR peut transférer à ses partenaires commerciaux les noms et coordonnées de ses CLIENTS, à condition que ceux-ci aient donné leur accord préalable lors de l'inscription sur le SITE.

Le VENDEUR demandera spécifiquement aux CLIENTS s'ils souhaitent que leurs données personnelles soient divulguées. Les CLIENTS pourront changer d'avis à tout moment sur le SITE ou en contactant le VENDEUR.

Le VENDEUR peut également demander à ses CLIENTS s'ils souhaitent recevoir des sollicitations commerciales de ses partenaires.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le CLIENT bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition (pour des motifs légitimes) et de

suppression de ses données personnelles. Il peut exercer ce droit en adressant un courrier électronique à l'adresse : [natureetmandala@gmail.com](mailto:natureetmandala@gmail.com) ou en envoyant un courrier au 8 Rue Jacques Brel 87110 Bosmie l'Aiguille.

Il est précisé que le CLIENT doit pouvoir justifier de son identité, soit en scannant une pièce d'identité, soit en adressant au VENDEUR une photocopie de sa pièce d'identité.

#### **Article 16. Réclamations**

Le VENDEUR met à la disposition du CLIENT un « Service téléphonique Client » au numéro suivant : 06.16.42.61.00 (numéro non surtaxé).

Toute réclamation écrite du CLIENT devra être transmise à l'adresse suivante : 8 Rue Jacques Brel 87110 Bosmie l'Aiguille.

#### **Article 17. Validité des Conditions Générales**

Toute modification de la législation ou de la réglementation en vigueur, ou toute décision d'un tribunal compétent invalidant une ou plusieurs clauses des présentes Conditions Générales ne saurait affecter la validité des présentes Conditions Générales. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les CLIENTS à méconnaître les présentes Conditions Générales.

Toutes conditions non expressément traitées dans les présentes seront régies conformément à l'usage du secteur du commerce aux particuliers, pour les sociétés dont le siège social se situe en France.

#### **Article 18. Modification des Conditions Générales**

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à tous les achats effectués en ligne sur le SITE, tant que le SITE est disponible en ligne.

Les Conditions Générales sont datées de manière précise et pourront être modifiées et mises à jour par le VENDEUR à tout moment. Les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.

Les modifications apportées aux Conditions Générales ne s'appliqueront pas aux PRODUITS déjà achetés.

#### **Article 19. Compétence et droit applicable**

Les présentes Conditions Générales ainsi que les relations entre le CLIENT et le VENDEUR sont régies par le droit français. En cas de litige, seuls les tribunaux français seront compétents.

Toutefois, préalablement à tout recours au juge arbitral ou étatique, sera privilégiée la négociation dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable lors de la survenance de tout conflit relatif au présent contrat, y compris portant sur sa validité.

La partie souhaitant mettre en œuvre le processus de négociation devra en informer l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du conflit. Si au terme d'un délai de quinze (15) jours, les parties ne parvenaient pas à s'entendre, le différend sera soumis à la juridiction compétente désignée ci-après.

Durant tout le processus de négociation et jusqu'à son issue, les parties s'interdisent d'exercer toute action en justice l'une contre l'autre et pour le conflit objet de la négociation. Par exception, les

parties sont autorisées à saisir la juridiction des référés ou à solliciter le prononcé d'une ordonnance sur requête. Une éventuelle action devant la juridiction des référés ou la mise en œuvre d'une procédure sur requête n'entraîne de la part des parties aucune renonciation à la clause d'arrangement amiable, sauf volonté contraire expresse.

Le consommateur a aussi la possibilité de saisir la juridiction du lieu où il résidait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, le VENDEUR a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM – MEDIATION – CONSOMMATION. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation :

- sur son site <http://cnpm-mediation-consommation.eu>
- par voie postale à CNPM – Médiation Consommation – 27 avenue de la Libération 42400 Saint-Chamond.

Quel que soit le moyen utilisé pour saisir CNPM – MEDIATION- CONSOMMATION, votre demande doit contenir les éléments suivants : vos coordonnées postales, email et téléphoniques ; ainsi que les noms et adresse complets de Nature et Mandala ; un exposé succinct des faits et la preuve des démarches préalables auprès de Nature et Mandala.

Plate-forme européenne de résolution en ligne des litiges :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

## **ANNEXE 1**

### **POLITIQUE DE RETRACTATION**

#### **Principe de rétractation**

Le CLIENT dispose par principe du droit de renvoyer ou de restituer le PRODUIT au VENDEUR ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif, et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter, à moins que le VENDEUR ne propose de récupérer lui-même le PRODUIT.

#### **Délai de rétractation**

Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours calendaires après le jour où le CLIENT, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le CLIENT, prend physiquement possession du PRODUIT.

Dans le cas où le CLIENT aurait commandé plusieurs PRODUITS via une seule commande donnant lieu à plusieurs LIVRAISONS (ou dans le cas d'une commande d'un seul PRODUIT livré en plusieurs lots), le délai de rétractation expirera quatorze (14) jours calendaires après le jour où le CLIENT, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le CLIENT, prend physiquement possession du dernier PRODUIT livré.

#### **Notification du droit de rétractation**

Pour exercer son droit de rétractation, le CLIENT doit notifier sa décision de se rétracter du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté à : Nature et Mandala 8 Rue Jacques Brel 87110 Bosmie l'Aiguille ou par courrier électronique à [natureetmandala@gmail.com](mailto:natureetmandala@gmail.com).

Il peut également utiliser le formulaire ci-dessous :

## **FORMULAIRE DE RETRACTATION**

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du PRODUIT ci-dessous :

Référence du PRODUIT :

N° de la facture :

N° du bon de commande :

– Commandé le [ \_\_\_\_\_ ] / Reçu le [ \_\_\_\_\_ ]

– Moyen de paiement utilisé :

– Nom du CLIENT et le cas échéant du bénéficiaire de la commande :

– Adresse du CLIENT :

– Adresse de livraison :

– Signature du CLIENT (sauf cas de transmission par courriel)

– Date

Pour que le délai de rétractation soit respecté, le CLIENT doit transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

### **Effets de la rétractation**

En cas de rétractation de la part du CLIENT, le VENDEUR s'engage à rembourser la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où le VENDEUR est informé de la volonté du CLIENT de se rétracter.

Le VENDEUR procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le CLIENT aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le CLIENT convient expressément d'un moyen différent. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le CLIENT.

Le VENDEUR peut différer le remboursement jusqu'à réception du bien ou jusqu'à ce que le CLIENT ait fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

### **Modalités de retour**

Le CLIENT devra, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après communication de sa décision de se rétracter du présent contrat, renvoyer le bien au 8 Rue Jacques Brel 87110 Bosmie l'Aiguille.

Ce délai est réputé respecté si le CLIENT renvoie le bien avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

### **Frais de retour**

Le CLIENT devra prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.

### **Etat du bien retourné**

Le PRODUIT doit être retourné suivant les consignes du VENDEUR et comporter notamment tous les accessoires livrés.

La responsabilité du CLIENT n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce PRODUIT. En d'autres termes, le CLIENT dispose de la possibilité de tester le PRODUIT mais sa responsabilité pourra être engagée s'il procède à des manipulations autres que celles qui sont nécessaires.

### **Exclusions du droit de rétractation**

Le droit de rétractation est exclu dans les hypothèses suivantes :

Fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuation sur le marché financier

Fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du CLIENT ou nettement personnalisés

Fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmenter rapidement

Fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou logiciels scellés qui ont été descellés après livraison  
Journal, périodique, magazine (sauf contrat d'abonnement)

Prestation de services d'hébergement autres qu'à des fins résidentielles, de transport de biens, de location de voitures, de restauration ou de services liés à des activités de loisirs si l'offre prévoit une date ou une période d'exécution spécifique

Fourniture de biens qui par leur nature sont mélangés de manière indissociable à d'autres articles

Fournitures de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le CLIENT après la LIVRAISON

la fourniture de boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat de vente, dont la livraison ne peut être effectuée qu'après 30 jours et dont la valeur réelle dépend de fluctuation sur le marché échappant au contrôle du VENDEUR

Fourniture d'un contenu numérique non fourni dématérialisé si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, lequel a également reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation

Les contrats conclus lors d'une enchère publique.